

Ondersteuning en RMA-procedure van Charge Amps

Als u problemen ondervindt met uw Charge Amps-product tijdens de installatie of het gebruik, kunt u contact opnemen met ons team voor technische ondersteuning door een e-mail te sturen naar support@charge-amps.com. U moet de details van het/de door u geconstateerde probleem/problemen beschrijven en het/de serienummer(s) van het/de betrokken product(en) vermelden. Ons ondersteuningsteam zal u helpen het probleem op te lossen.

Als u een e-mail naar het team voor technische ondersteuning stuurt, ontvangt u een ticketnummer. Dit ticketnummer wordt gebruikt om uw ondersteuningscasus te identificeren totdat het probleem is opgelost. Het ticketnummer zal ook worden gebruikt als RMA-nummer.

Als het product moet worden geretourneerd of omgeruild, moet dit worden afgehandeld bij de wederverkoper bij wie u het product heeft gekocht. De wederverkoper zal dan samen met zijn distributeur voor eventuele correcties zorgen.

Vervanging en reparatie binnen de garantie

Als er een defect aan het Charge Amps-product wordt vastgesteld binnen de garantieperiode, wordt dit geregistreerd als een RMA (Return Material Authorization)-claim. Dit geeft u het recht om de unit te laten repareren of vervangen. Verificatie door middel van een ondersteuningscasus is nodig om te verifiëren dat de unit is geautoriseerd voor RMA. Als het product niet kan worden gerepareerd, wordt het vervangen door een opgeknapte unit. Om de garantie van een product te bepalen, moet u een aankoopbewijs van uw wederverkoper (d.w.z. uw factuur of aankoopbon) verstrekken aan de ondersteuningsmedewerker die u bijstaat. Lees [hier](#) meer over het garantiebeleid van Charge Amps.

Vervanging en reparatie buiten de garantie

Als u een defecte unit heeft die buiten de garantie valt, kunt u contact opnemen met ons team voor technische ondersteuning om het probleem op te lossen. U ontvangt een kostenvoorstel voor reparatie of omruiling van uw defecte unit. Als u de reparatie- of omruilkosten aanvaardt, kunt u het product retourneren volgens de instructies van onze ondersteuningsmedewerker.

Producten retourneren aan Charge Amps

Alle RMA-claims moeten worden geretourneerd via de wederverkoper en zijn distributeur. Voor retouren buiten de garantie ontvangt u instructies van de ondersteuningsmedewerker die uw casus behandelt. Alle retouren moeten duidelijk worden aangeduid met het RMA-/ticketnummer aan de buitenkant van de verpakking.